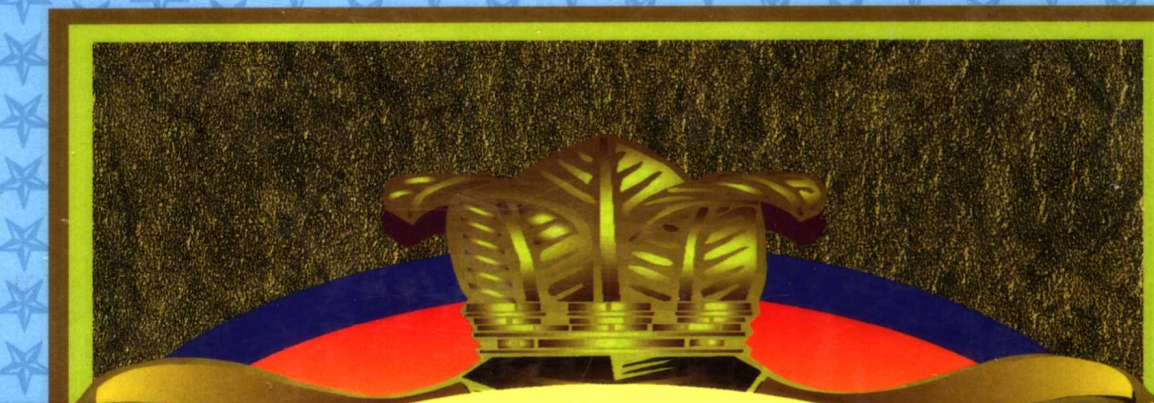




二十一世纪

成功企业管理制度 管理表格模式全集

主编 北京现代市场经济研究中心

CHENGCONG QIYE GUANLI ZHIDU
GUANLI BIAOGE MOSHI QUANJI

内蒙古大学出版社

成功企业管理制度 管理表格模式全集

(第四卷)

北京现代市场经济研究中心 主编

成功企业管理制度管理表格模式全集

第四卷·目录

第六篇 成功企业市场营销管理模式

第一章 成功企业销售管理制度管理表格

一、企业销售管理制度·····	(1842)
销售组织管理制度·····	(1842)
销售经理管理手册·····	(1844)
销售员标准作业手册·····	(1864)
销售人员业务指南·····	(1873)
推销员推销指南·····	(1884)
销售人员考核办法·····	(1901)
销售人员奖惩办法·····	(1902)
销售事务处理制度(一)·····	(1904)
销售事务处理制度(二)·····	(1907)
销售管理制度(范例一)·····	(1909)
销售管理制度(范例二)·····	(1912)
连锁店管理制度·····	(1919)
特约、代理店管理制度·····	(1942)
直销管理制度·····	(1951)
二、企业销售管理表格·····	(1979)
市场销售计划表(一)·····	(1979)
市场销售计划表(二)·····	(1980)
销售预算计划表·····	(1981)
销售收款计划表·····	(1982)
年度销售总额计划表·····	(1983)
销售计划分析表·····	(1984)
月份销售计划表·····	(1985)
月别商品别销售额计划表·····	(1986)
部门别及客户别销售额计划表·····	(1987)

销售人员行动计划表·····	(1988)
市场销售预测表·····	(1989)
市场销售报告表·····	(1990)
销售日报·····	(1991)
销售活动日报·····	(1992)
销售日报表(一)·····	(1993)
销售日报表(二)·····	(1994)
销售款状况日报·····	(1995)
推销日报·····	(1996)
推销业务日报表·····	(1997)
业务日报表(一)·····	(1998)
业务日报表(二)(弹性上班制职员)·····	(1999)
业务情况日报·····	(2000)
业务员日报·····	(2001)
业务员工作日报·····	(2002)
一周业务报表·····	(2003)
月份销售日报·····	(2004)
销售月报(一)·····	(2005)
销售月报(二)·····	(2006)
分店销售月报表·····	(2007)
K/A 月销售记录表 ·····	(2008)
月份销售作战表·····	(2009)
月份销售实绩统计表·····	(2010)
销售利润调查报告书·····	(2011)
年度销售额比较表·····	(2012)
销售额统计表·····	(2013)
销售额提高率表·····	(2014)
销售额·回收额管理一览表 ·····	(2015)
销售业务状况报告书·····	(2016)
销售业务分析报告表·····	(2017)
销售业务管理统计表·····	(2018)
历年销售业绩比较表·····	(2019)
销售效率分析表·····	(2020)
销售目标估算表·····	(2021)
销售区销售状况分析表·····	(2022)
部门销售管理月报表·····	(2023)
销售员实绩综合报告表·····	(2024)
销售人员业务预定及实绩报告表·····	(2025)
年度业务报告格式·····	(2026)

业务投标估价结果报告·····	(2027)
业务人员业绩增减月报表·····	(2028)
业务员销售统计表·····	(2029)
业务员作业时间统计表·····	(2030)
业务员活动分析表·····	(2031)
月份业务员效率分析表·····	(2032)

第二章 成功企业市场调查、预测及开发管理制度管理表格

一、企业市场调查、预测及开发管理制度·····	(2034)
市场调查及预测工作管理制度·····	(2034)
竞争对手调查实施要点·····	(2035)
企业部订货绩效追踪细则·····	(2037)
企业部业务接洽追踪办法·····	(2041)
市场调查管理办法·····	(2042)
市场调查业务规定·····	(2044)
二、企业市场调查、预测及开发管理表格·····	(2050)
市场调查计划表·····	(2050)
市场调查报告·····	(2051)
物品调查报告·····	(2052)
新事业开拓调查分析表·····	(2053)
新事业开拓调查检查表·····	(2054)
新产品销路调查判定(分析)表·····	(2055)
每月巡回调查状况报告书(月别)·····	(2056)
巡回调查日报表·····	(2057)
同业产品市场价格调查表·····	(2058)
竞争同业动向一览表·····	(2059)
竞争对手情况调查表·····	(2060)
竞争厂商调查表·····	(2060)
竞争厂牌价格调查表·····	(2061)
特约店(经营)调查表·····	(2062)
特约店情况调查表(特约店状况调查表)·····	(2063)
代表店选择调查表·····	(2064)
代理店调查书(表)·····	(2065)
地区占有率分析表·····	(2066)
估计产品占有率比较表·····	(2067)
各地区某种产品批发市场调查表·····	(2068)
产品形象分析表·····	(2069)
畅销产品分析表·····	(2070)
信息来源分析表·····	(2071)

消费者情报分析表·····	(2072)
同业竞争商店比较表·····	(2073)
店铺情报检查表·····	(2074)
代理店关闭报告书·····	(2075)
市场区隔准则及区隔方式表·····	(2076)
市场区域分析表·····	(2077)
区域性密切配合表·····	(2078)
市场总需求量调查预测(估计)表·····	(2079)
各商品需求占有率预测表·····	(2080)
市场占有率预测表·····	(2080)

第三章 成功企业广告促销管理制度管理表格

一、企业广告促销策划典范·····	(2082)
药品(百服宁)1997年广告策划方案·····	(2082)
润豪牌手提收录音机年度广告企划方案·····	(2091)
润豪牌汽水上市广告企划案·····	(2097)
润豪牌牛仔裤年度广告计划·····	(2109)
二、企业广告促销管理表格·····	(2114)
广告预算表·····	(2114)
广告费用分析表·····	(2115)
广告策划检测表·····	(2116)
促销计划表·····	(2117)
客户促销计划表·····	(2118)
促销工作计划表·····	(2119)
促销活动计划表·····	(2120)
经销店促销活动计划书·····	(2121)
宣传与宣传调查报告书·····	(2122)
宣传业务事项报告书·····	(2123)
促销成本分析表·····	(2124)
促销申请表·····	(2125)
K/A 促销申请表·····	(2126)
促销活动申请表·····	(2127)
促销活动成果汇总表·····	(2128)

第四章 成功企业营业管理制度管理表格

一、企业营业管理制度·····	(2130)
营业管理方法·····	(2130)

二、企业营业管理表格	(2138)
营业日报表(一)	(2138)
营业日报表(二)	(2138)
营业日报表(三)	(2139)
营业日报表(四)	(2140)
营业日记(一)	(2141)
营业日记(二)	(2142)
营业日报(一)	(2143)
营业日报(二)	(2144)
营业日报(三)	(2145)
营业日报(四)	(2146)
营业日报(五)	(2147)
营业日报(六)	(2148)
营业日报(七)	(2149)
营业日报(八)	(2150)
营业日报(九)	(2151)
营业日报(十)	(2152)
营业活动日报	(2153)
营业员日报表	(2154)
营业周报表(一)	(2155)
营业周报表(二)	(2156)
营业旬报	(2157)
营业月报表	(2158)
个人、各小组营业月报表	(2159)
营业成绩月报	(2160)
营业分析月报表	(2161)
营业所营业月报表	(2162)
营业报告书	(2163)
营业情报情况报告书	(2164)
营业情报管理表	(2165)
营业方针设定表	(2166)
营业目标管理表(生产能力)	(2167)
营业目标管理表(绩效记录)	(2168)
营业目标管理表(预定及交货动态)	(2169)

第五章 成功企业产品及产品价格管理制度管理表格

一、企业产品及产品价格管理制度	(2171)
公司订货价格决定要领	(2171)
奔驰公司的定价策略分析	(2173)

二、企业产品及产品价格管理表格	(2174)
产品综合管理表	(2174)
产品销售计划表	(2175)
产品市场性分析表	(2176)
产品预订出货实绩表	(2177)
产品原料用量分析表	(2178)
产品营(行)销分析表	(2179)
产品记录表	(2180)
价格表	(2181)
价目表	(2182)
估价单(一)	(2183)
估价单(二)	(2184)
成本估价单(一)	(2185)
成本估价单(二)	(2186)
成本估价卡	(2187)
成本估价表	(2188)
产品价格分析表	(2189)
产品定价分析表	(2190)
单价调查表	(2191)
单价变动记录报告书	(2192)
产品售价表	(2193)
产品售价计算表	(2194)
报价单(一)	(2195)
报价单(二)	(2195)

第六章 成功企业客户、顾客资料管理制度管理表格

一、企业客户、顾客资料管理制度	(2197)
客户管理制度	(2197)
公司代理店合同要点	(2198)
公司合同管理	(2200)
二、企业客户、顾客资料管理表格	(2206)
客户综合管理卡	(2206)
客户资料卡(一)	(2207)
客户资料卡(二)	(2209)
客户使用卡(一)	(2210)
客户使用卡(二)	(2212)
客户档案卡	(2213)
客户基本资料(一)	(2214)
客户基本资料(二)	(2215)

客户登记表	(2216)
客户统计表	(2217)
客户综合分析表	(2218)
客户信用度分析表(职员)	(2219)
新产品潜在客户追踪表	(2220)
新开发客户报告表	(2221)
客户账款回收计划表	(2223)
历年客户营业额统计表	(2224)
主要客户营业分析表	(2225)
重要客户对策一览表	(2226)
非重要客户转为重要客户的评核表	(2227)
固定客户交易对策表	(2228)
特殊客户申请表	(2229)
一级客户登记表	(2230)
问题客户检核表	(2231)
接待客户申请及报告书	(2232)
客户销售报告表	(2233)
客户销售记录表	(2234)
客户类销售管理月报	(2235)
客户销售收款状况分析表	(2236)
客户增减分析表	(2237)
销售负责范围表	(2238)
客户销售预定及实绩进度表	(2239)
客户访问预定及实施表	(2239)
本日授订表	(2240)
拜访记录分析表(一)	(2241)
拜访记录分析表(二)	(2242)
顾客资料卡	(2243)
顾客营业信用管理卡	(2244)
顾客信用状况查核一览表	(2245)
顾客管理日报	(2247)
顾客一周销售报表	(2248)
顾客特性分析表	(2249)
顾客询问内容记录表	(2250)

第七章 成功企业售后服务及客户投诉管理制度管理表格

一、企业售后服务及客户投诉管理制度	(2252)
售后服务管理办法	(2252)
客户投诉管理制度	(2255)

客户提案意见处理规定	(2264)
客户服务规定	(2266)
二、企业售后服务及客户投诉管理表格	(2269)
客户投诉处理作业流程(一)	(2269)
客户投诉处理作业流程(二)	(2270)
客户投诉提案表	(2271)
客户投诉记录表	(2272)
客诉案件统计表(客户投诉统计表)	(2273)
顾客投诉处理表	(2274)
客户投诉处理日报表	(2275)
客户投诉处理通知书	(2276)
索赔一览表	(2277)
抱怨处理月报表	(2278)
抱怨处理月报表	(2278)
抱怨处理单	(2279)
客户抱怨处理表(客户投诉管理表)	(2280)
投诉登记追踪表	(2281)

第八章 成功企业进出口贸易管理制度管理表格

一、企业进出口贸易管理制度	(2283)
进出口贸易工作说明	(2283)
报关管理规定	(2309)
进出口业务管理暂行规定	(2310)
一般贸易出口收汇核销管理规定	(2312)
信用证及附属单据审核规定	(2313)
进出口贸易作业标准化手册(一)	(2314)
进出口贸易作业标准化手册(二)	(2328)
二、企业进出口贸易管理表格	(2337)
境外客户资料搜集与传送流程	(2337)
境内制单流程图	(2338)
出口副报单整理流程	(2339)
报关管理工作流程	(2340)
厂商增集资料表	(2344)
进货货款整理流程表	(2345)
会计作业流程图	(2346)
出口销货会计流程图	(2347)
其他交易会计流程图	(2348)
报价单	(2349)
生产记录表	(2350)

产品记录卡.....	(2351)
生产进度管理表.....	(2352)
生产总表.....	(2353)
样品总表.....	(2354)

第六篇

成功企业 市场营销管理模式

第一章 成功企业营销管理制度管理表格

第二章 成功企业市场调查、预测及开发管理制度管理表格

第三章 成功企业广告促销管理制度管理表格

第四章 成功企业营业管理制度管理表格

第五章 成功企业产品及产品价格管理制度管理表格

第六章 成功企业客户、顾客资料管理制度管理表格

第七章 成功企业售后服务及客户投诉管理制度管理表格

第八章 成功企业进出口贸易管理制度管理表格

第一章

成功企业销售管理制度管理表格

一、企业销售管理制度

销售组织管理制度

☐ 通 则

(一)总 则

本章程规定本公司××营业部门(以下简称部门)的机构、权限、运作及处理等等相关事项。

(二)部门的业务范围

本部门依照总公司营业部门的指示,在独立营业计划与独立核算制度的原则下,负责指导管理所辖管的营业所,并负责辖管区域内的订货契约、收款及企划开拓新客户等相关的业务运作及业务处理。

(三)部门的所在地及称呼

部门设于全国的各主要都市,在称呼时各冠上该市名称。

(四)重要事项的决定

部门的设置、改制、废止,管理区域及经理的任免,皆经由董事会决议后执行。

(五)规章的制定、修改与废止

本规章的制定、修改与废止皆经由董事会决定。施行细则则由总公司营业部长决定。

☐ 机 构

(六)部门的机构

部门设经理,经理之下设业务一科、业务二科,管辖区域内设营业所。

(七)营业所的设置、废止

营业所的设置、废止及店长的任免,由总公司营业经理经询董事会意见后决定。

(八)管理者

部门可依情况需要,设副理及部门顾问。另外,科设科长,如情况必要可设科顾问及股长、主任。

(九)特别回收科的设置

部门可依情况需要,设置特别回收科。

(十)营业部的组织

营业所由店长、业务主任、事务主任、内勤职员、外勤职员及业务人员等成员构成,人员数目另行规定。营业所可依情况需要,设置副店长。

(十一)经理的职务范围

经理所负责的职务范围如下:

1. 企划、指示营业方法。
2. 经常调查、听取营业情况的发展以决定营业方针。
3. 听取部内及营业所的业务报告,并随时监视业务实况。

4. 裁决部内的人事。
5. 举行业务上的磋商会议。
6. 排除业务上的困难。

销售经理管理手册

☐ 销售方针的确立与贯彻

(一)销售方针的内容

1. 销售方针是销售经理在自己所辖的业务范围以内,订定促销及营运方面的方针。
2. 销售方针分为长期方针(3~5年),及短期方针(1年以内)两种;销售经理所决定的,属于短期方针。
3. 销售方针的确立,应以公司经营的目的为基础。

(二)如何订立销售方针

1. 明确公司业务的经营目标,及董事长与直属上司的政策,以此为依据,订定适合的销售方针。
2. 销售部对于各方面的问题(例如:市场开发、利润的提高、广告宣传、回收管理等等),都必须制定方针。
3. 配合当年的营运重点,及公司的经营方针,来订定销售方针。

(三)销售方针的贯彻

1. 除了以口头发表或说明之外,还要发布文件,以期方针能正确并彻底地实施。
2. 尽量避免“自己(上司)认为有关人员(属下及其他人)已经明白,而实际上并未彻底了解的情形”发生。
3. 销售方针公布后,仍需反复地加以说明。

☐ 销售计划的要点

(一)销售计划的内容

1. 销售经理所拟定的销售计划,不能仅包括以销售额为主体的预算数值,和计划的实施步骤而已。
2. 应包括销售组织、商品、消费者、售价、销售方法、促销(包括广告和宣传、销售预算等)的广义计划。

(二)拟定销售计划时的应注意事项

1. 配合已拟定的销售方针与政策,来订定计划。
2. 拟定销售计划时,不能只注重特定的部门(或人)。
3. 销售计划的拟定必须以经理为中心,全体销售人员均参与为原则。
4. 勿沿用前期的计划,或订定惯性的计划。必须要组合新计划,确立努力的新目标才行。

(三)销售计划的实施与管理

1. 经理对于销售计划的彻底实施,必须负完全的责任。
2. 拟定计划后,要确实施行,并达成目标,计划才有意义。所以,对于销售计划的实施与管理必须彻底。
3. 计划切勿随便修正,除非遇到情势的突变,或尽了一切努力,仍无法达成目标时,方可更改。

☐ 销售部内部组织的营运要点